



Die Zukunft der Notrufzentralen mit KI-Unterstützung



*Bruno Grünig, Silvan Tischhauser | Zuhörer und Macher
Bucher + Suter AG*



40% der Anrufe
führen NICHT zu einem
polizeilichen Einsatz

10% unangemessene Anrufe

Das Ziel Präsentation ist, aufzeigen wie:

1. Anrufe bedrohungsgerecht und rasch disponiert werden können.
2. Die Verfügbarkeit der Einsatzzentralen erhöht werden kann.
3. Die Einsatzdisponenten dort einsetzt werden, wo echter Bedarf besteht.



Bruno Grünig

Berater für KI-Service

bruno.gruenig@bucher-suter.com

+41 31 917 52 22



Stark durch unsere Gruppe

Seit

1984

Dienstleistungen in
der Informatik

>739



qualifizierte Noser
Mitarbeitende



81%



19%

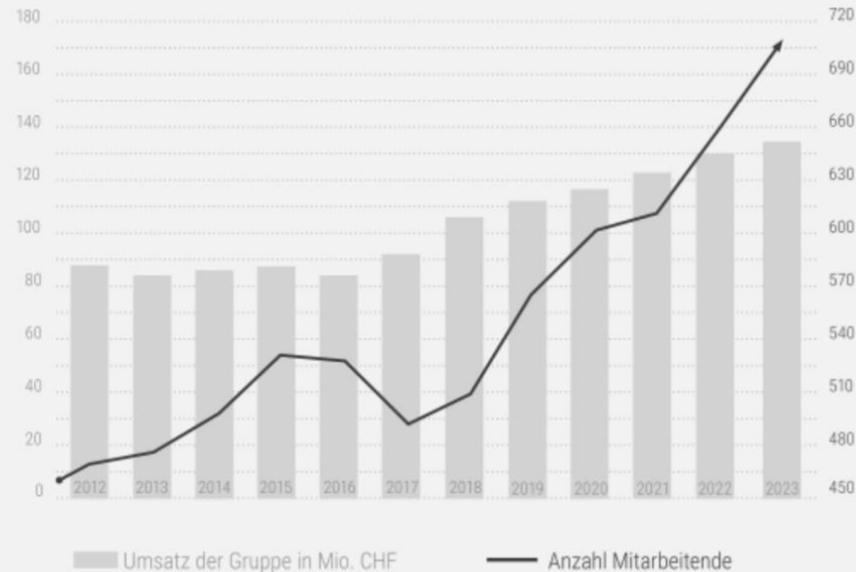
12



Firmen in Basel, Bern, Biel, Root, Zürich, Winterthur,
Stäfa, Bad Ragaz, DE, US, BG

>134 Mio

Umsatz, stetiges Wachstum



#3

Dienstleister in der
ICT-Branche

112



Lernende bei der Noser
Young. Einem der
grössten ICT-Ausbilder
der Schweiz

100%



Wertschätzung
und Respekt

NOSERGROUP

NOSER GROUP

GEBÜNDELTES WISSEN,
FIRMENÜBERGREIFENDE
PROJEKTE – GEMEINSAM
STARK!



NOSERMANAGEMENT



Referenzen im öffentlicher Sektor

- BABS
- BAZG
- BIT
- Bundeskanzlei
- Fedpol
- RUAG MRO
- RUAG C2I
- SECO
- ISC-EJPD
- SEM
- Kt BE
- Post IT, PostFinance
- SBB



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Praxisbeispiele

Akute Bedrohung Gewalt, Angst -> direkt weiterleiten an Einsatzdisponenten!

Grossereignis Unwetter, Brand, Stromausfall -> Begeben sie sich an einen sicheren Ort!

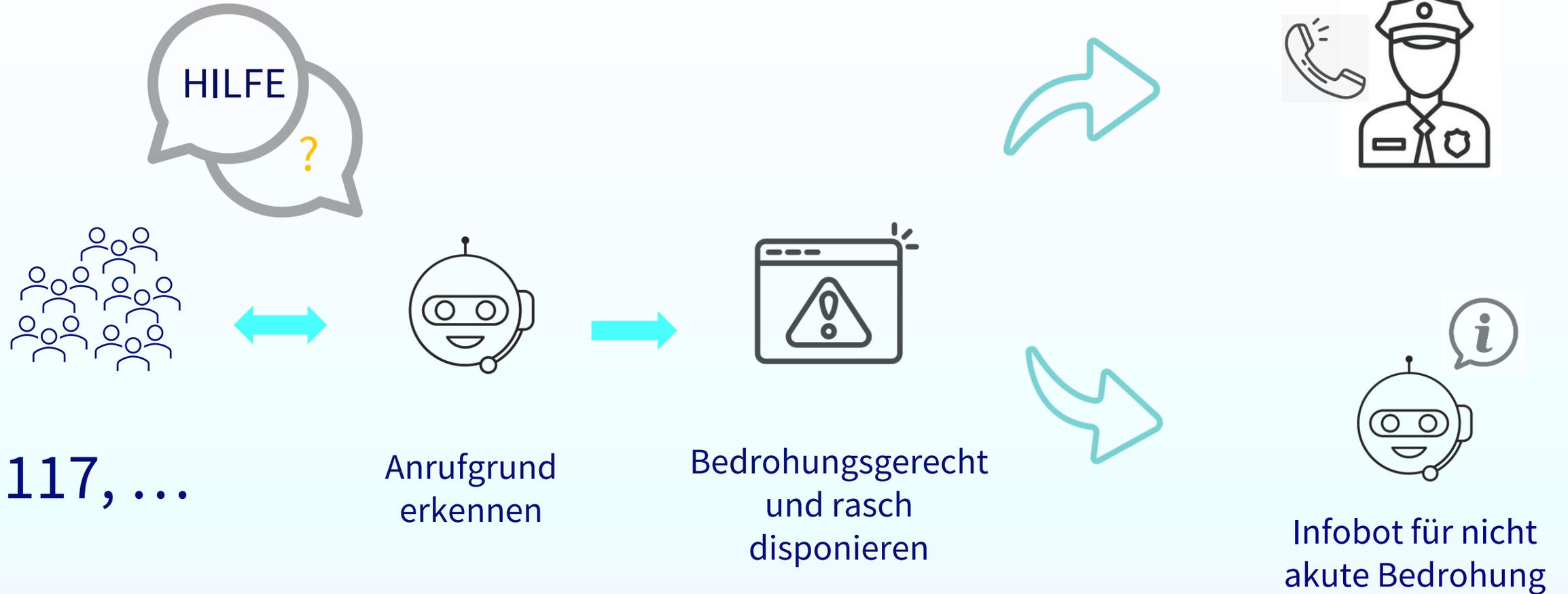
Keine akute Gefahr verdächtiges Verhalten, Wildtier überfahren -> Einsatz erforderlich?

Unangemessen Telefonstreich -> Dies ist ein Notruf. Bitte respektieren sie das!

Showcase

Notrufzentrale

Konzept Voicebot



**Wo KI-Bots heute
schon unterstützen
können**

Ansätze, um die Hotline mit KI anzureichern

Zusammenfassung: Jedes Gespräch wird zusammengefasst und auf die Kontakt-History gespeichert.

Sentiment: Stimmung des Anrufers erkennen

FAQ inkl Weiterleitung: Standardfragen vs. Mit einem Mitarbeiter Sprechen

Textarbeit verbessern: Auch Polizisten machen manchmal Schreibfehler und formulieren nicht korrekt. Der Bot kann helfen.

Wartezeit sinnvoll nutzen: Identifikation & Authentifikation

Weiteres Vorgehen

- ✓ Kontakt mit uns aufnehmen
- ✓ Workshop Anwendungsfälle identifizieren
- ✓ Testsystem aufsetzen
- ✓ Begeisterung übertragen





Bruno Grünig

Berater für KI-Service

bruno.gruenig@bucher-suter.com

+41 31 917 52 22



Zur KI-Plattform Cognigy

- ✓ Cognigy.AI Made in Germany
- ✓ Hosting in **eigener Private Cloud**
- ✓ Zertifiziert und konform für Public Sektor
- ✓ Data Security, Stabilität, sensible Daten
- ✓ Integrierbar via REST API



Zur Webseite

<https://cloud.bucher-suter.com/eu/cognigy/>



Globale Versicherung bietet erstklassigen 24/7-KI-Service



Zur Case Study